

**Камчатский край**

**Администрация городского округа «поселок Палана»**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.05.2016 N 87

**Об утверждении административного**

**регламента предоставления муниципальной**

**услуги по предоставлению информации об**

**организации общедоступного и бесплатного**

**дошкольного, начального общего,**

**основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных учреждениях,**

**расположенных на территории городского округа «поселок Палана»**

 В целях обеспечения доступности и повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Камчатского края от 16.12.2014 № 558-РП «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Камчатском крае в 2014-2015 годах»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, в общеобразовательных организациях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана».

Глава городского округа «поселок Палана» М.А. Тихонов

 Приложение

 к постановлению Администрации

 городского округа «поселок Палана»

 от 16.05.2016 № 87

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана»

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана» (далее соответственно Регламент, муниципальная услуга) определяет порядок оказания услуги предоставления информации об организации дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования. 1.2.Заявителями на получение муниципальной услуги являются: юридические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства. 1.3. Сведения о месте нахождения отдела образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана», общеобразовательных учреждений городского округа «поселок Палана», предоставляющих муниципальную услугу, а также справочные телефоны, адреса официальных сайтов, адреса электронной почты указаны в приложении № 1 к Административному регламенту. 1.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее исполнения предоставляется отделом образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана», (далее - Отдел) и общеобразовательными учреждениями при обращении заявителя непосредственно в Отдел по телефону, в письменном виде по почте, по электронным каналам, в том числе в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), Портала государственных и муниципальных услуг Камчатского края (далее – Региональный портал) и информационно-коммуникационной сети «Интернет», с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации городского округа «поселок Палана (далее – Администрация), предоставляющей Услугу, должностного лица Администрации либо муниципального служащего при предоставлении Услуги. При заключении Администрацией городского округа соглашения о взаимодействии с многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг предоставление Услуги осуществляется через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). 1.5. Регистрация обращения заявителя о предоставлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется не позднее трех дней со дня поступления запроса. 1.6. Информирование при обращении заявителя непосредственно в Отдел или образовательные учреждения осуществляется ответственным специалистом на рабочем месте в соответствии с графиком работы. 1.7. Информирование по телефону осуществляется сотрудником Отдела или образовательного учреждения в соответствии с графиком работы. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве (последнее при наличии), должности ответственного специалиста, принявшего телефонный звонок, и наименовании организации. При ответах на телефонные звонки сотрудник организации, подробно, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник организации, осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить удобное для заявителя время для личного обращения непосредственно в Отдел или образовательное учреждение. 1.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или по электронным каналам связи в зависимости от способа обращения заявителя. Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой форме и должен содержать: ответы на поставленные вопросы, указание фамилии и номера телефона исполнителя. Ответ направляется заявителю в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня регистрации обращения. 1.9. Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, четкость в изложении информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность, удобство и доступность получения информации. 1.10. В помещении Отдела и образовательных учреждений оборудуется информационный уголок, где размещается следующая информация: 1) график работы Отдела и образовательных учреждений; 2) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ответственного специалиста отдела и образовательных учреждений; 3) номер кабинета, где осуществляется информирование и приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, фамилия, имя, отчество, должность сотрудника Отдела и образовательных учреждений; 4) номера справочных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты отдела и образовательных учреждений, адрес портала на сайте; 5) извлечения из настоящего Регламента.

# Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана». 2.2.  Предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана». Для предоставления муниципальной услуги Отдел не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, связанных с обращением в иные государственные органы и организации. 2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются: - ответ на запрос в виде справки, копии, выписки, информационного письма (далее - ответ); - уведомление о передаче запроса в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу по компетенции; - отказ в рассмотрении запроса с изложением причин отказа. 2.4. Ответ на запрос, в том числе поступивший в электронной форме, дается в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением запроса, указанный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения. 2.5. При получении запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сотрудник Отдела или образовательного учреждения вправе оставить запрос без ответа и в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. 2.6. В случае, если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. 2.7. В случае, если в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в Отдел или образовательного учреждения и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист Отдела или образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю. 2.8. В случае, если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю в течение семи календарных дней сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. 2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами: - Конституцией Российской Федерации; - Гражданским кодексом Российской Федерации; - Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»; - Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; - Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; - Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; - Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; - Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; - Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН от 20 ноября 1989 года (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989); - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2014); - Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; - Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»; - Постановлением Правительства РФ от 12 сентября 2008 года № 666 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»; - Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 93, 29.04.2011, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.05.2011, № 18, ст. 2679); - Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»; - Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст.4479); - Уставом городского округа «поселок Палана»; - иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края и муниципальными правовыми актами городского округа «поселок Палана». 2.10. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Отдел или образовательное учреждение письменное обращение, заявление (далее запрос), оправленное по почте, по электронным каналам связи, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, а также представленное на личном приеме (Приложение №2 к Регламенту). 2.11. В заявлении в обязательном порядке указывается: - наименование Отдела или образовательного учреждения, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица; - наименование юридического лица на бланке организации, для граждан - фамилия, имя и отчество (если имеется); - почтовый и/или электронный адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ; - интересующая заявителя тема, вопрос, событие, факт и хронологические рамки запрашиваемой информации; - форма получения пользователем информации; - дата составления. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к запросу прилагаются соответствующие документы и материалы либо их копии. 2.12. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения и после консультирования может составить письменное обращение (запрос). 2.13. Документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления услуги не требуется. 2.14. Отдел и образовательные учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги. 2.15. Отдел и образовательные учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. 2.16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют. 2.17. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является: - отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы; - если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию; - отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилии, имени отчество (последнее при наличии), и почтового адреса, и/или электронного адреса заявителя; - в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - запрос не поддается прочтению; - в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в запросе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить запрос в муниципальный архив. 2.18. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют. 2.19. Для предоставления муниципальной услуги не требуются дополнительные услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги. 2.20. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. 2.21. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. 2.22. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать комфортное расположение, как заявителя, так и сотрудника Отдела и образовательных учреждений. 2.23. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, предусматриваются пути эвакуации, места общего пользования (туалеты). Территория, прилегающая к зданию, оборудуется парковочными местами для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу. Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан. Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями. Вход в здание осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00 час. В пятницу вход в здание осуществляется с 9.00 до 13.00 час. 2.24. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой. 2.25. В местах ожидания имеются доступные места общего пользования (гардероб, туалет). Для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов. 2.26. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами или уголками. 2.27. При обращении в отдел и образовательные учреждения заявитель имеет право: - получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги; - получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме; - получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя; - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения запроса, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну; - получать письменный ответ по существу поставленных в запросе вопросов; - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействия) должностных лиц отдела и образовательных организаций в связи с рассмотрением запроса в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса. 2.28. Сотрудник Отдела или образовательного учреждения, ответственный за рассмотрение конкретного запроса: - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, в случае необходимости - с участием заявителя; - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей; - уведомляет заявителя о направлении его запроса на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. 2.29. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Отделе или образовательные учреждения являются: - полнота и своевременность ответов на все поставленные в запросе вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации; - достоверность предоставляемой информации о ходе рассмотрения запроса; - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запроса; - наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах; - удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления государственной услуги. - обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте органа местного самоуправления и на Портале государственных и муниципальных услуг; - обеспечение доступности для копирования и заполнения заявителями в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги; - обеспечение возможности подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта органа местного самоуправления, Портала государственных и муниципальных услуг; - обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги; - обеспечение возможности получения заявителем с использованием официального сайта органа самоуправления, Портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено законодательством Российской Федерации. 2.30. Взаимодействие Отдела или образовательных учреждений с государственными органами, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

**3. Административные процедуры**

**3.1.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:- прием и регистрация запроса;- направление запроса на рассмотрение по подведомственности;- рассмотрение запроса специалистом отдела или образовательным учреждением и принятие по нему решения;- направление ответа на запрос.Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры, автор обращения проинформирован о результатах рассмотрения**.** Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 3 к Регламенту.3.2. Поступающие в Отдел или образовательные учреждения запросы принимаются и регистрируются специалистом Отдела или образовательным учреждением, что является началом административной процедуры по предоставлению Отделом или образовательным учреждением муниципальной услуги.3.3. Регистрация запроса осуществляется в течение 3 дней со дня поступления в Отдел или образовательные учреждения.3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с поступающими документами они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру, кроме случаев, установленных иными нормативными правовыми актами.При приеме запросов и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших по почте:- проверяется правильность адреса корреспонденции;- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма специалистом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на следующие письма:- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;- в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.Акт составляется в двух экземплярах и подписывается сотрудником Отдела или образовательного учреждения.При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.Письма, присланные с нарушением требований оформления адреса, возвращаются на почту не вскрытыми.3.5. Запросы, поступающие в электронной форме, поступившие по электронной почте или через Портал государственных и муниципальных услуг, распечатываются, регистрируются и в дальнейшем с ними ведется работа в установленном пунктами 3.2. - 3.3. настоящего Регламента порядке. 3.6. Регистрация запросов заявителей осуществляется специалистом в журнале регистрации запросов. 3.7. Если одновременно поступило несколько запросов одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из запросов. 3.8. Повторными считаются запросы, поступившие в Отдел или образовательные учреждения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу: - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; - если со времени подачи первого запроса истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Не считаются повторными запросы, от одного и того же заявителя, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные запросы регистрируются так же, как и первичные, при этом в журнале регистрации делается пометка «Повторное». 3.9. Запросы заявителей, в которых не указаны для юридического лица название организации, для физического – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), направившего обращение, и почтовый адрес и/или электронный адрес по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Анонимные запросы не регистрируются и ответы на подобные обращения не даются. 3.10. Все запросы, поступившие в Отдел или образовательные учреждения подлежат обязательному рассмотрению. 3.11. В случае ошибочного направления запроса в Отдел или образовательные учреждения специалист Отдела или образовательного учреждения в срок до семи календарных дней с даты регистрации запроса переадресует запрос по компетенции. 3.12. Рассмотрение запроса состоит из: - анализа запроса; - подготовки ответа. 3.13. При анализе определяется: - правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на представление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера; - степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения; - местонахождение документов, необходимых для исполнения запроса; - адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос. В случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления сведений в Отделе или образовательном учреждении, либо нечеткого, неправильно сформулированного запроса, сотрудник Отдела или образовательного учреждения письменно запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями (Приложение № 4 к Регламенту). 3.13. По итогам анализа запроса специалист Отдела или образовательного учреждения подготавливает проект ответа заявителю. 3.14. Дает ответ заявителю в виде справки, копии, выписки, тематического перечня. Вид ответа определяется заявителем. Срок подготовки ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса.3.15. При отсутствии запрашиваемых сведений в Отдел или образовательное учреждение в течение 7 дней со дня регистрации запроса уведомляет об этом заявителя и, при необходимости, дает рекомендации по их дальнейшему поиску. 3.16. Дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации. 3.17. На один запрос направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. 3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение запросов в равной степени несет специалист Отдела или образовательного учреждения. 3.19. Запрос считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации. 3.20. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в запросе. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. 3.21. Исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. 3.22. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается. 3.23. Подлинные документы (паспорта, дипломы, и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения. 3.24. Перед отправкой писем специалист, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера. 3.25. Ответы на запросы должны быть оформлены надлежащим образом и содержать: - угловой штамп организации; - номер, под какими запрос был зарегистрирован; - дата; - адрес получателя ответа; - вид ответа (кроме переадресованного запроса); - ответ; - при положительном ответе: основание (поисковые данные документов, на основании которых выдан ответ); - должность, Ф.И.О., подпись руководителя администрации муниципального района, ответственного специалиста Отдела или образовательного учреждения; - печать организации. 3.26. Ответы направляются заявителям сотрудником Отдела или образовательного учреждения или ответственным за делопроизводство специалистом Администрации городского округа «поселок Палана». 3.27. Ответы, требующие направления почтой России передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, для отправки адресатам. 3.28. Специалист, ответственный за делопроизводство в течение трех дней направляет письма адресатам. 3.29. В иные органы документы о результатах оказания муниципальной услуги не представляются.3.30. Документов, находящихся в иных органах и организациях, для предоставления муниципальной услуги не требуется. 3.31.Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена в установленном порядке на официальном сайте городского округа «поселок Палана», в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Камчатского края», «Портал государственных и муниципальных услуг Камчатского края» со всеми необходимыми для получения муниципальной услуги формами, примерами, образцами документов с обеспечением доступа к скачиванию, копированию и заполнению документов в электронном виде. 3.32. Заявитель вправе подать документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги через «Портал государственных и муниципальных услуг Камчатского края». 3.33. В ходе оказания услуги заявитель может в электронной форме получать сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги. 3.34. В электронном виде при оказании муниципальной услуги Отдел или образовательное учреждение не осуществляет взаимодействие с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

**4. Формы контроля за исполнение административного регламента**

4.1. Контроль за исполнением обращений включает: - постановку поручений по исполнению запросов на контроль; - сбор и обработку информации о ходе и состоянии рассмотрения запросов; - подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по запросам заявителей; - снятие обращений с контроля. 4.2.Контроль за сроками рассмотрения запросов, взятых на особый контроль, осуществляет Глава городского округа «поселок Палана». 4.3. Личная ответственность за исполнение запросов в установленные сроки возлагается на сотрудника Отдела или образовательные учреждения. 4.4. Запросы, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в запросе вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и при необходимости - контролирующим органам. 4.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. 4.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. 4.7. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются как в плановом, так и в неплановом порядке. 4.8. Плановые проверки осуществляются в конце каждого месяца. Целью плановой поверки является контроль за своевременным и качественным рассмотрением запросов. 4.9. Порядок контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает: - проверку сроков исполнения запросов заявителей, выявление запросов, срок исполнения которых истекает; выявление случаев затягивания сроков рассмотрения запросов; принятие мер по устранению причин нарушений сроков исполнения; - анализ полноты и достоверности ответов на запросы заявителей. Выявление случаев принятия необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. 4.10. Контроль за своевременным и полным рассмотрением запросов осуществляется Главой городского округа «поселок Палана». 4.11. Сотрудник Отдела или образовательного учреждения несет установленную законодательством ответственность за исполнение запросов. 4.12. В ходе предоставления муниципальной услуги заявитель, чей запрос рассматривается, имеет право получить информацию о ходе рассмотрения его запроса. Граждане, их объединения и организации вправе проконтролировать своевременное предоставление муниципальной услуги; сведения о полноте предоставления муниципальной услуги предоставляются только по разрешению заявителя.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия)** **ОТДЕЛА ИЛИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ , а также его должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Отдела или образовательного учреждения, а также специалистов муниципального архива, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги. 5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях: - нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги; - нарушение срока предоставления муниципальной услуги; - требование у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана» для предоставления муниципальной услуги; - отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя; - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана»;  - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана»; - отказ Отдела или образовательного учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. 5.3. Жалоба может быть направлена следующим органам и должностным лицам: - руководителю Отдела или образовательного учреждения; - заместителю руководителя Администрации городского округа «поселок Палана», курирующему соответствующее направление деятельности; - Главе городского округа «поселок Палана». 5.4. Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, чьи решения и (или) действия (бездействие) обжалуются. Жалоба на решения, принятые руководителем Отдела или образовательным учреждением подаются в вышестоящий орган либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Отдела или образовательным учреждением. 5.5. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано: - обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя – с участием заявителя или его представителя; - по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. 5.6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа Отдела или образовательного учреждения. 5.7. Жалоба может быть направлена: - в адрес руководителя Отдела по адресу: 688000, Камчатский край, пгт. Палана, ул. Обухова, 6, или образовательного учреждения (адрес в приложении №1); - в адрес заместителя руководителя Администрации городского округа «поселок Палана», курирующего соответствующее направление деятельности, по адресу: 688000,

 Камчатский край, пгт. Палана, ул. Обухова, 6; - в адрес Главы городского округа «поселок Палана»: 688000, Камчатский край, пгт. Палана, ул. Обухова, 6; - через Дополнительный офис КГКУ МФЦ, по адресу: Камчатский край, пгт. Палана, ул. ул. 50 лет Камчатского комсомола, д. 1; - с использованием официального сайта городского округа «поселок Палана»в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: adm@palana.org; - с использованием Портала государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: pgu.kamgov.ru; - а также может быть принята при личном приеме заявителя. 5.8 Жалоба должна содержать: - наименование Отдела или образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; - фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела или образовательного учреждения, его должностного лица, либо муниципального служащего; - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Отдела или образовательного учреждения, его должностного лица, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. 5.8. Жалоба, поступившая в Отдел или образовательную организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. 5.9. Жалоба, поступившая в Отдел или образовательное учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. 5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы следствия (дознания) в соответствии с правилами подследственности, установленной статьей 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, или в органы прокуратуры. 5.11.Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют. 5.12. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю. 5.13. По результатам рассмотрения жалобы Отдел или образовательное учреждение принимает одно из следующих решений: - удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом или образовательным учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами городского округа «поселок Палана», а также в иных формах; - отказывает в удовлетворении жалобы. 5.14. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. 5.15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: - наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; - наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. 5.16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: - наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. 5.17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.13. Регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. 5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: - наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; - номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; - фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя; - основания для принятия решения по жалобе; - принятое по жалобе решение; - в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; - сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. 5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом. 5.20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации. 5.21. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятия по ней решения, то заявитель вправе обратиться с жалобой лицам, указанным в подпункте 5.2. Регламента. 5.22. Заявитель имеет право по письменному заявлению, в том числе поданному в электронном виде, на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. 5.23. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте городского округа «поселок Палана»», Портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю специалистами Отдела или образовательного учреждения при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

 Приложение № 1

 к Административному регламенту

**Информация об органе местного самоуправления,**

**муниципальных учреждений городского округа «поселок Палана», предоставляющих муниципальную услугу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОУ | Адрес, телефон | График работы | e-mail, сайт |
| Отдел образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана» | 688000,Камчатский край, пгт. Палана, ул. Обухова, 6, кабинет № 18 (41543)32690 |  Понедельник – четверг: 09.00 – 18.00 перерыв 13.00 – 14.00Пятница: 09.00 – 13.00 | adm@palana.org  |
| МКОУ: СОШ №1 пгт. Палана | 688000,Камчатский край, пгт. Палана, ул. Поротова, 19, 8 (41543)31761 | Понедельник-пятница: 09.00 – 18.00 перерыв 13.00 – 14.00 |  [http://43](http://43plus.ru/) shkola.palana.org  |
| МКДОУ № 1 детский сад «Рябинка» | 688000,Камчатский край, пгт. Палана, ул. Чубарова, 19, 8 (41543)31780 | Понедельник-пятница: 09.00 – 18.00 перерыв 13.00 – 14.00 |  rb. palana.org |
| МКДОУ № 1 детский сад «Рябинка» | 688000,Камчатский край, пгт. Палана, ул. Поротова, 18 а, 8 (41543)32095 | Понедельник-пятница: 09.00 – 18.00 перерыв 13.00 – 14.00 |  sun. palana.org |

 Приложение № 2

к [Административному регламенту](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5Cda1ff712bd8e60f9fb3fda8df8ca0ff9.doc#sub_1000)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Начальнику отдела образования, социальной защиты, культуры и спорта Администрации городского округа «поселок Палана»  |
|  |  |
|  | от (*фамилия, имя, отчество заявителя*)  |
|  | проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | адрес электронной почты (*при наличии*): |

 ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить следующую информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана»

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

* посредством личного обращения в Управление образования администрации Серпуховского муниципального района*:*
* в формеэлектронного документа;
* в форме документа на бумажном носителе;
* почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе);
* отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);
* посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на бумажном носителе);
* посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);
* посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. должностного лица, уполномоченного на прием заявления)*

Подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(расшифровка подписи)* ».

 Приложение № 3

 к [Административному регламенту](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5Cda1ff712bd8e60f9fb3fda8df8ca0ff9.doc#sub_1000)

|  |
| --- |
| **Блок-схема** **предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «поселок Палана»** |

прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях